

くらしの窓すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター
杉並区天沼 3-19-16 ウェルファーム杉並 3 階
tel.03-3398-3141

臨時 2025.11 No.252
令和7年11月発行

【テレビショッピング】は電話口でも 商品や返品・解約条件を確認！

★通信販売なので 原則クーリング・オフ※はできません



【テレビショッピング】に関するトラブルの相談が寄せられており、中でも70歳以上の相談が全体の約8割を占めています。

相談の内容の特徴としては、

- ①使用感が自身に合わない、イメージが違っていた
- ②返品・解約ができない
- ③定期購入になっていた
- ④高齢者の家族からの相談などがあります。

※クーリング・オフとは？

特定の取引において、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定の期間であれば無条件で一方的に解約の申込の撤回や契約の解除ができる制度です。

相談事例

- 【事例1】マッサージ器を注文したが、たたく力が強すぎて使えなかった。返品をお願いしたが、応じてもらえなかった。（注文時に電話で説明済みとのこと）
- 【事例2】アクセサリーを注文したが、テレビ広告から受けた印象よりも小さかったので返品したい。
- 【事例3】ポータブルバッテリーを購入したが、よく考えたら不要なのでキャンセルしたい。
- 【事例4】注文の電話で定期購入を勧められ、断ったのに定期購入になっていた。

テレビショッピングは、店舗での買い物と異なり、実物を確認してから購入することができません。また、テレビ広告で映像や音声を後から見返すことが難しいといった特徴があるので、注意が必要です！



そこで・・・

＜注文の電話の時＞に、下記をしっかりと確認しましょう！

- ① 商品の使用感、サイズなど
- ② 返品・解約の可否・条件

テレビショッピングは法律によるクーリング・オフの適用はありません。ただし、返品特約が示されていた場合、それに基づき返品可能な場合もあります。（未開封であることや返品期限の条件など）

- ③ 定期購入？単品での販売？

定期購入が不要ならばはっきりと断りましょう。

ここがポイント！

しっかり
聞き取りましょう！



こんな問題も！

テレビショッピングに関する相談では、「高齢の家族が次々と購入してしまう」など、家族からの相談も見られます。購入したことを覚えてない、支払が滞っている場合もあります。自身での対処が困難になっている場合、家族から事業者へ相談するとともに、成年後見制度※の利用等を検討しましょう。

※成年後見はやわかり（厚生労働省）参照⇒
<https://guardianship.mhlw.go.jp/>



＜出典・参考＞国民生活センターHP



杉並区立 消費者センター
相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時（土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み）